

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia dan Jimmy Setiawan. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Reservasi Hotel berbasis Website dan Desktop". *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 6(2). hal 113 – 126. 2011.
- Barnes, James G. "*Secrets of Customer Relationship Management*". Andi Offset, Yogyakarta. 2003.
- Budiardjo, Eko.K dan Faldy Irwiensyah. "Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework Of Dynamic Crm Studi Kasus: Departemen Obstetri Dan Ginekologi Fkui - Rscm Jakarta". *Seminar Nasional Informatika 2008* (semnasIF 2008) Yogyakarta, 2008.
- Darudianto, Suparto, dkk. "Analisis Dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis Web (Studi Kasus: Pt. Fajar Buana Internasional)". *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. 2006.
- Dharwiyanti, Sri dan Romi Satria Wahono. "Pengantar Unified Modeling Language (UML)". Ilmu Komputer.com. 2003.
- Diana Anastasia dan Fandy Tjiptono. "*E-Business*". Andi, Yogyakarta. 2006.
- Griffin,R.W & Ebert,R.J. "*Business. Sixth edition*". Prentice Hall, New Jersey. 2003.
- Gymnastiar, Abdullah, dan Hermawan Kartajaya. "*Berbisnis dengan Hati*". MarkPlus&Co, Jakarta. 2004.
- Hernama dan Johan. "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Produk Tepung Ketan Merk Rose Brand PT.Sungai Budi Jakarta", *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 11(2). 2006.
- Kalakota, Ravi and Robinson, Marcia. "E – Business 2.0 Roadmap For Success". Addison – Wesley, USA. 2001.
- Rangkuti, Freddy." *Analisis SWOT Teknik Membedah kasus*". PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001.
- Rangkuti, Freedy." *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*". PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002.
- Roger S. Pressman. "*Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*". Andi Offset, Yogyakarta. 2002.

Supranto. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*”. PT. Rineka Cipta, Jakarta. 2001.

Suliyanto. “*Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal atau Skala Interval*”. Semarang, Universitas Diponegoro. 2011.

Turban, et al. “*Pengantar Teknologi Informasi Edisi Tiga*”. Selemba Infotek, Jakarta. 2006.

Yunitarini, Rika, dkk. “Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM”. *Jurnal EECCIS*. Vol. 6, No. 1, 2012.

[http://id.m.wikipedia.org/wiki/analisis\\_SWOT](http://id.m.wikipedia.org/wiki/analisis_SWOT) (diakses 19 Juni 2014)

<http://www.apjii.or.id> (diakses : 19 Juni 2014)

<http://www.kpu.go.id> (diakses : 19 Juni 2014)

<http://www.metrotvnews.com/metronews/read/2013/07/04/2/165816/Transaksi-Bisnis-Online-Capai-Rp5-Triliun> (diakses : 19 Juni 2014)

<http://tekno.kompas.com/read/2012/12/13/10103065/2013.pengguna.internet.indonesia> (diakses : 19 Juni 2014)

<http://www.vienvibutik.com> (diakses : 19 Juni 2014)

<http://www.lazada.co.id> (diakses : 19 Juni 2014)